



หน่วยงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน : ขั้นตอนการให้บริการที่พักรักษาตัว ของ ส.คช.

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : จาก ๗

คู่มือ
การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน
(Standard Operating Procedure)

ขั้นตอนการให้บริการที่พักรักษาตัว ของ ส.คช.

.....
คุณหญิง อดิสรุณ

ผู้จัดทำ

.....
ผู้บังคับบัญชาระดับต้น

.....
ผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป



หน่วยงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน : ขั้นตอนการให้บริการที่พกต่างๆ ของ ส.คช.

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : จาก ๗

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3
4. คำจำกัดความ	3
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้	7



หน่วยงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน : ขั้นตอนการให้บริการที่พักต่างๆ ของ ส.คช.

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : จาก ๗

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้งานบริการและการเรียนรู้ ส่วนการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ มีการจัดคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการให้บริการที่พักต่างๆ ของ ส.คช. อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากคู่มือการปฏิบัติงานที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

2. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมกระบวนการปฏิบัติงานภายในงานบริการและการเรียนรู้ ส่วนการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการให้บริการที่พักต่างๆ ของ ส.คช.

3. คำจำกัดความ

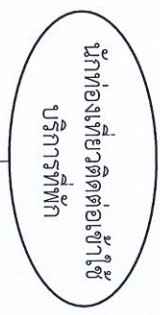
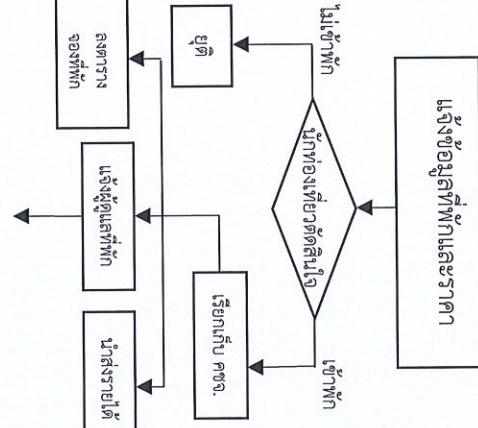
- ที่พัก, บ้านพัก ; หมายถึงที่พักของ ส.คช. ที่เปิดให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไป ได้แก่ อาคารที่พัก ศูนย์การเรียนรู้ช้างไทย, บ้านพักช้างไทยรีสอร์ท, บ้านพักโฮมสเตย์ และ อาคารหอพักโรงเรียนฝึกควาญา
- คชจ. ; หมายถึงค่าใช้จ่ายตามราคาที่พักแต่ละที่ตามเงื่อนไขการเข้าพักและจำนวนวันที่จะเข้าใช้บริการ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ผู้อำนวยการสำนักสถาบันคชบาลแห่งชาติ หน้าที่ ให้ความเห็นชอบในการปฏิบัติงาน
2. ผู้จัดการส่วนการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ หน้าที่ พิจารณาผลการดำเนินการต่าง ๆ
3. งานบริการและการเรียนรู้ หน้าที่ ดำเนินงานด้านการให้บริการที่พักต่างๆ ของ ส.คช.

5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

Work Flow ขั้นตอนการให้บริการที่พักต่างๆ ของ ส.คช.

ลำดับ	ผังการปฏิบัติงาน	รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1		<p>1. นักท่องเที่ยวติดต่อเข้าใช้บริการที่พักกับศูนย์รับจองทางการ Walk-in และผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งโทรศัพท์, E-mail, Line หรือ เฟซบุ๊ก Face book</p>	<p>เจ้าหน้าที่งานบริการและการเรียนรู้ (ศูนย์รับจอง)</p>	<p>แล้วเสร็จใน 1 วัน</p>	<p>- คำสั่ง อ.อ.ป. ที่ 84/2566 ถว. 21 เมษายน 2566 เรื่อง หลักเกณฑ์การให้ส่วนลด การจ่ายค่าการตลาด และเงื่อนไขการเข้าพักในสถานที่ท่องเที่ยว ของ ออ.ป. พ.ศ.2566</p>
2		<p>2.ดำเนินการแจ้งข้อมูลที่พักและราคาให้นักท่องเที่ยวทราบ หลังจากนักท่องเที่ยวเลือกสถานที่ที่จะพักได้แล้ว ให้แจ้งยอดค่าใช้จ่ายเพื่อเรียกเก็บค่าบริการ เมื่อได้รับเงินแล้วให้นำส่งเป็นรายได้ จากนั้นบันทึกลงในตารางข้อมูลการจองที่พัก และแจ้งผู้ดูแลที่พักแต่ละจุดให้ทราบว่าจะมีนักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการวันใด จำนวนกี่ห้อง</p>	<p>เจ้าหน้าที่งานบริการและการเรียนรู้ (ศูนย์รับจอง)</p>	<p>แล้วเสร็จใน 5 วัน</p>	<p>- ระเบียบ อ.อ.ป. ว่าด้วย การบัญชีและการเงิน พ.ศ. 2560</p>

ลำดับ	ผังการปฏิบัติงาน	รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3		<p>3. จัดเตรียมห้องพัก ตรวจสอบเช็คความพร้อมสำหรับบริการให้ บริการ หากพบปัญหาให้ดำเนินการซ่อมแซมด้วยตนเองก่อนเป็นอันดับแรก หากทำไม่ได้ให้จัดทำใบที่กรรายงานและบันทึกแจ้งช่างให้ ส.จ.ส. เพื่อเข้าตรวจสอบและซ่อมแซมเพื่อให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ พร้อมให้บริการ รองรับนักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการ</p>	<p>เจ้าหน้าที่ และ/หรือ ลูกจ้างเหมาผู้ดูแลที่พัก</p>	<p>แล้วเสร็จใน 1 วัน</p>	<p>-</p>



หน่วยงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน : ขั้นตอนการให้บริการที่พักรักษาตัว ของ ส.คช.

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : จาก ๗

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1. นักท่องเที่ยวติดต่อเข้าใช้บริการที่พักรักษาตัวกับศูนย์รับจองทั้งการ Walk-in และผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งโทรศัพท์, E-mail, Line หรือเพจ Face book

6.2. ศูนย์รับจองดำเนินการแจ้งข้อมูลที่พักรักษาตัวและราคาให้นักท่องเที่ยวทราบ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเลือกว่าประสงค์จะเข้าใช้บริการที่พักรักษาตัวใด หลังจากให้นักท่องเที่ยวเลือกที่พักรักษาตัวได้แล้ว ให้แจ้งยอดค่าใช้จ่ายเพื่อเรียกเก็บค่าใช้บริการ เมื่อได้รับเงินแล้วให้นำส่งเป็นรายได้ จากนั้นบันทึกลงในตารางข้อมูลการจองที่พักรักษาตัว และแจ้งผู้ดูแลที่พักรักษาตัวให้ทราบว่าจะมีนักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการวันใด จำนวนกี่ห้อง

6.3. จัดเตรียมห้องพักรักษาตัว ตรวจสอบความพร้อมสำหรับการให้บริการ หากพบปัญหาให้ดำเนินการซ่อมแซมด้วยตนเองก่อนเป็นอันดับแรก หากทำไม่ได้ให้จัดทำบันทึกรายงานและบันทึกแจ้งซ่อมให้ ส.จส. เพื่อเข้าตรวจสอบและซ่อมแซมเพื่อให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ พร้อมให้บริการ รองรับนักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการ



หน่วยงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน : ขั้นตอนการให้บริการที่พักรักษาตัว ของ ส.คช.

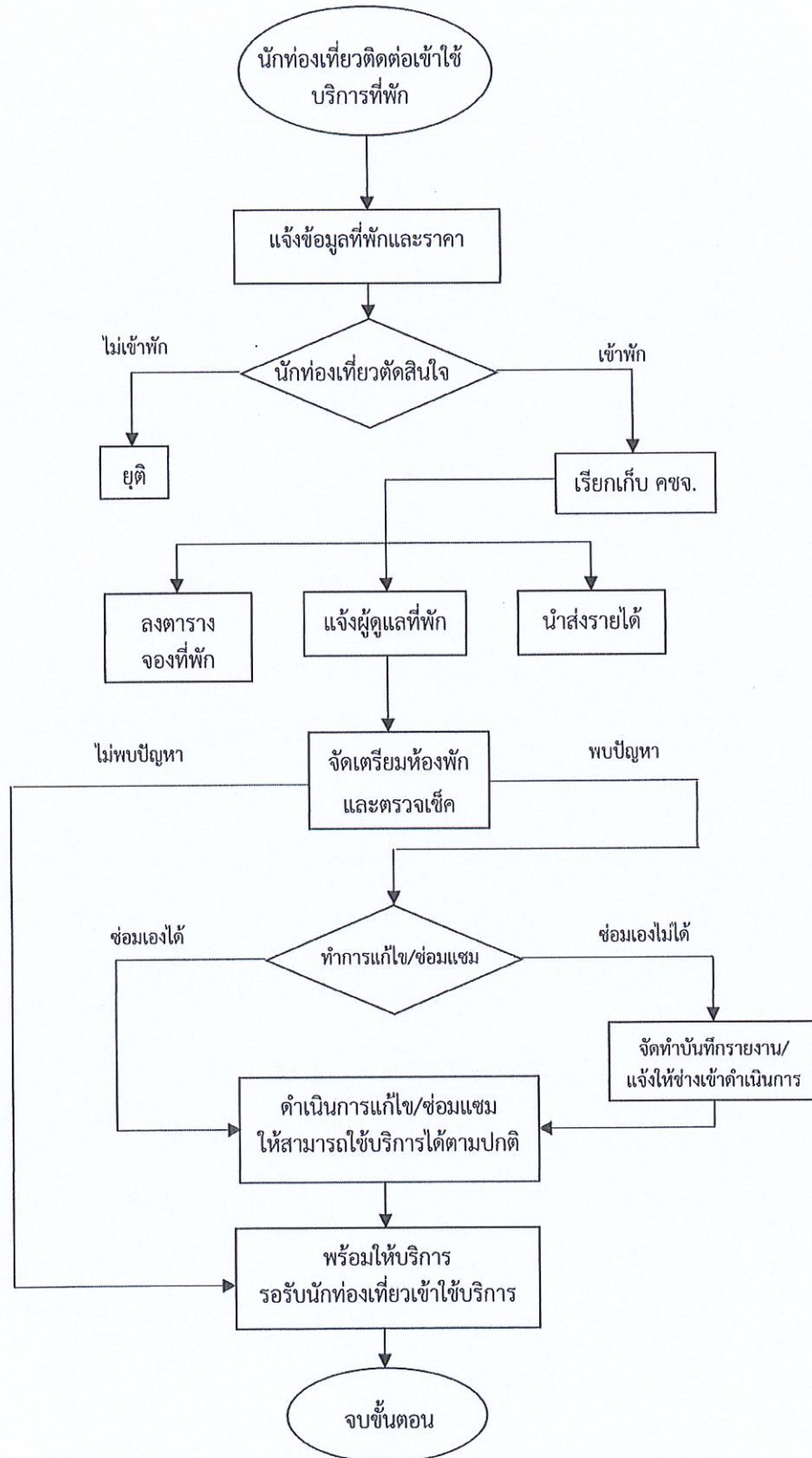
รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : จาก ๗

ขั้นตอนการให้บริการที่พักรักษาตัว ของ ส.คช.





หน่วยงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน : ขั้นตอนการให้บริการที่พักรักษาตัว ของ ส.ค.ช.

รหัสเอกสาร :


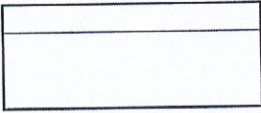
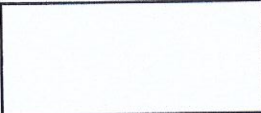
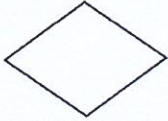

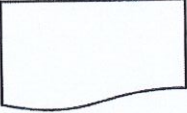
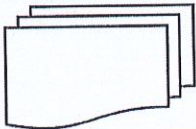
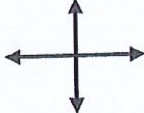

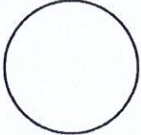
แก้ไขครั้งที่ :

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : จาก ๗

7. คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้

การเขียนแผนผังกระบวนการ (Work Flow) ในคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้มีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ ทิศทางของปฏิบัติ การตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงาน/เอกสารต่างๆ ซึ่งมีคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กระบวนการที่มีกิจกรรมย่อยอยู่ภายใน
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ
	ฐานข้อมูล
	เอกสาร/ รายงาน
	เอกสาร รายงานหลายแบบ / ประเภท
	ทิศทางการเคลื่อนไหวของงาน
	ทิศทางการนำเข้า / ส่งออกของเอกสาร / รายงาน / ฐานข้อมูล ที่อาจจะเกิดขึ้น
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน / กระบวนการ